

质量管理知识培训课程大纲(2 天)

【课程目标】

- ◆了解质量管理的发展历史、原理和工具方法的应用，使学员准确掌握品管七大手法及 8D 工作法的步骤；FMEA 失效模式的失效后果、起因和机理、严重度、频度、探测度、风险顺序数、现行产品/过程控制等概念；产品 APQP 先期策划与控制的原理、步骤与运用；质量成本控制与改进的方法与实践；
- ◆掌握进行质量管理改进的程序、工具与方法，具备企业初步自主改善与提升的能力，能够策划和推导企业现场质量管理改善提升项目，使企业的质量管理水平提升一个台阶。

【学员对象】

- ◆从事质量管理的组长、主管、经理、副总及产品及工艺设计的工程人员、品质人员、内审员、客户代表等人员。

【培训形式】

- ◆培训方法：启发式讲授、互动式教学、系统介绍、实例验证、技巧讲授、案例分析、培训游戏；
- ◆课程内容实战性，技术性强，寓理论于实战应用方法中，课堂生动，让学员在轻松的环境中演练管理技术，达到即学即用的效果。

【课程大纲】

- 第一天 质量管理基础知识
- 第二天 质量成本控制与质量管理改善
- 第三天 质量分析与改进
- 第四天 现场质量管理

第一部分 质量管理理念培训

第一讲 质量管理的发展历程

- ◆ 质量管理的发展历程
- ◆ “质量管理”的发展历程图
- ◆ 质量发展的历史
- ◆ ISO 组织的来历
- ◆ ISO 是一个什么样的组织
- ◆ ISO9000 标准族的来源

第二讲 质量管理的基本概念

- ◆ 什么是质量管理
- ◆ 质量的特性
- ◆ 质量控制

- ◆ 什么是质量管理
- ◆ 质量管理 and 质量控制的关系
- ◆ 质量成本
- ◆ 适宜的质量成本
- ◆ 质量观念、意识
- ◆ 质量管理的价值理念
- ◆ 质量的谬误与真相

第三讲 质量管理组织与职能

- ◆ 品管在企业组织中的位置(一、二、三)
- ◆ 质管组织
- ◆ 质管组织的职能

第四讲 质量管理之 TQM

- ◆ TQM 结构图
- ◆ TQM 的 10 大思考方式
- ◆ 问题解决的 QC 方法
- ◆ 课题达成的 QC 方法

第二部分 质量管理工具培训

第五讲 质量管理工具---QC 七大手法介绍

- ◆ 检查表
- ◆ 直方图
- ◆ 层别法
- ◆ 柏拉图
- ◆ 因果图
- ◆ 散布图
- ◆ 控制图
- ◆ 如何制作以上图表

第六讲 质量管理工具---8D 工作手法

- ◆ 什么是 8D 工作方法
- ◆ 8D 方法的适用条件
- ◆ 8D 问题解决的八个步骤
 1. D0：工作准备
 2. D1：成立小组团队
 3. D2：描述及问题定义
方法：质量风险评定，FMEA 分析
 4. D3：实施并验证临时措施
方法：FMEA、DOE、PPM
 5. D4：确定并验证根本原因
方法：FMEA、PPM、DOE、控制图、因果图
 6. D5：选择执行改善措施和效果验证
方法：FMEA
 7. D6：实施永久纠正措施
方法：防错、统计控制、FMEA
 8. D7：预防再发生（标准化）
 9. D8：小组团队祝贺（财务结余）

◆ 8D 方法案例分析及 8D 报告样本

第七讲 质量管理工具---失效模式影响分析(FMEA)的描述

FMEA 的简介

- ◆ FMEA 的发展过程
- ◆ 实施 FMEA 的好处
- ◆ FMEA 的目的
- ◆ 实施 FMEA 的前期准备
- ◆ FMEA 方法的发展
- ◆ FMEA 必须使用的工具-----系统图法、FTA 故障树
- ◆ DFMEA 类型 (系统 FMEA、设计 FMEA、过程 FMEA)

FMEA 的实施步骤 (程序)

- ◆ PFMEA 与 APQP 关系
- ◆ 过程流程图、控制计划、作业指导书, 及其与 PFMEA 的关联
- ◆ 过程流程图表式和要素 KCC& KPC 识别 特殊特性矩阵及清单
- ◆ 什么是特殊特性(介绍 VDA1 备证 存档责任件)
- ◆ 讲解如何填写 FMEA 表格中的 22 项内容
 - S---严重度(1 至 10 的打分)
 - O---发生率(1 至 10 的打分)
 - D---发现率(1 至 10 的打分)

FMEA 实施的组织流程

- ◆ FMEA 小组的任务分配
- ◆ FMEA 小组工具的确认与应用
- ◆ FMEA 的输入与输出
- ◆ FMEA 中失效模式与影响的对应关系
- ◆ 故障树分析(FTA)

◆ 实例分析：FMEA 在改善项目中的应用

第八讲 质量管理工具---APQP 产品质量先期策划与控制

- ◆ APQP 概述
- ◆ APQP 和 ISO/TS16949 的关系
- ◆ APQP 的职责范围
 - ◆ 产品质量策划的基本原则与推行 APQP 流程；
- ◆ APQP 阶段划分说明与相关技术手册的关系
- ◆ APQP 实施全过程步骤
- ◆ APQP 实用技巧---检查清单的使用及审核中的常见问题

◆ APQP 演练与样板参考文件

第三部分 质量成本控制与质量改善

第九讲 质量成本控制

- ◆ 如何从全面质量管理角度理解质量成本？

质量成本定义

全面质量管理介绍

质量成本管理的目的

质量预防成本与质量总成本的关系

质量管理和成本管理的特性比较

全面质量成本管理的思路

案例：分析某公司的质量成本有多少？

◆ 如何从会计角度理解质量成本？

传统成本管理的局限性

客观的多因多果成本运动过程

体系化管理结构图

质量成本的四大会计本质

质量管理作业

质量成本的关系特性：生克关系

效率成本介绍

质量费用的过程作用

◆ 质量成本的核算

多因多果的成本核算模型

质量成本核算模型

案例；某公司的成本核算模型

质量成本的会计科目设计

与质量成本核算有关的故障模式

与质量成本核算有关的成本动因

讨论：某公司的质量和成本最佳匹配

在 EXCEL 软件上实现质量成本的核算

◆ 质量成本的分析

质量成本管理指标

弹性系数的数学模型

质量成本分析的内容和方法

质量成本分析报告

质量损失成本产生的常见原因

质量成本整改推进计划

在 EXCEL 软件上实现质量成本的分析

◆ 质量成本的预算

质量成本预算的前提

质量成本预算的目的

质量成本预算的步骤

质量成本预算的内容

◆ 质量成本控制环境的设计

质量成本体系的构建必要性

质量成本的状况诊断

质量成本管理的总方针和目标

质量成本管理的指导原则

质量成本管理职责

质量成本管理的资源投入

质量成本数据采集规范

质量成本控制环境组成图

◆ 质量成本控制的操作步骤(DAPDCI)

定义 (Define)

分析 (Analyze)
计划 (Plan)
执行 (Do)
检查 (Check)
改进 (Improve)

第十讲 质量成本控制与改善

- ◆ 剖析贵公司的质量成本控制现状
- ◆ 研讨如何进行质量改善：小组研讨
- ◆ 讨论：如何控制由于不良采购原因所导致的质量成本？

第四部分 现场质量管理

第十一讲 现场质量管理与控制

- ◆ 现场质量管理的十大防呆纠错办法
- ◆ QCC 活动圈与三星公司 SQM 工作介绍
- ◆ 现场质量管理目视化工作
- ◆ “双三检”等一系列质量管理改善活动的开展
- ◆ 研讨：贵公司如何进行现场质量改善。
- ◆ 讲师实地现场指导如何改进质量工作

第十二讲 培训总结

- ◆ 培训总结
- ◆ 学员答疑与讨论
- ◆ 质量管理书籍介绍